

За четыре месяца с момента старта онлайн-продаж ОСАГО полисы купили менее 0,2% автовладельцев. Почему страхование через Интернет не пользуется спросом?

По данным Российского союза автостраховщиков (РСА), с 1 июля по 12 ноября через Интернет было оформлено около 27 тыс. договоров. Это всего лишь 0,17% от общего количества проданных за это время полисов ОСАГО.

Сбой в системе

По просьбе «РБК Деньги» сотрудница консалтинговой компании Елена Шатилова попробовала продлить свой полис через Интернет. Для этого ей нужно было создать «личный кабинет» на сайте ее страховой компании «АльфаСтрахование». После прохождения всех процедур и заполнения всех данных Шатилова получила сообщение: «Ожидайте письмо на электронный адрес». Через несколько часов подтверждение от компании не пришло, консультанты тоже не перезванивали.

Шатилова решила связаться с компанией сама. В ходе разговора с консультантом выяснилось, что по ее заявке до сих пор нет ответа от РСА. В итоге ей пришлось ехать в офис и оформлять полис привычным способом. При оформлении полиса Шатиловой произошел сбой, объясняет заместитель руководителя управления методологии обязательных видов страхования «АльфаСтрахования» Сергей Скоморохин.

После того как клиент отправляет запрос на продление полиса в виде электронного документа, автоматически формируется запрос в базу РСА. Его информационная система ищет и проверяет информацию о собственнике и автомобиле. Одна из целей – определить так называемый коэффициент бонус-малус – скидку или надбавку к стоимости полиса за безаварийную или, наоборот, аварийную езду.

Бывают ситуации, когда запрос, который отправляется в АИС РСА, встает в очередь на обработку, рассказывает механику процесса Скоморохин. О том, что у граждан могут возникнуть сложности с онлайн-покупкой полисов, говорят представители и других страховых компаний.

Информационная база РСА не всегда успешно идентифицирует клиента, а без этого невозможно определить правильный коэффициент бонус-малус, отмечает заместитель генерального директора СПАО «РЕСО-Гарантия» Игорь Иванов. «По данным нашего сайта, лишь две трети автовладельцев, начавших оформление полиса онлайн, успешно завершают эту процедуру. У остальных что-то не совпадает», – поясняет он.

Сбой может произойти, если предыдущая страховая компания неверно передала данные в информационную систему РСА. Проблемы могут возникнуть и у тех, кто поменял личные данные – паспорт, водительское удостоверение, место жительства и так далее.

Неэлектронный полис

Пока что онлайн-продажи внедрились далеко не все страховые компании. Сегодня возможность купить полис онлайн есть всего у 14 из 86 компаний, имеющих лицензию на автострахование. Среди них крупнейшие розничные компании – «Росгосстрах», «РЕСО-Гарантия», «АльфаСтрахование».

По мнению генерального директора юридической компании «ГлавСтрахКонтроль» Николая Тюрникова, страховые компании намеренно саботируют введение электронного полиса ОСАГО, утверждая, что это их право – продавать страховки через Интернет или нет. По мнению Тюрникова, страховщики обязаны продавать полисы онлайн, а введение электронных продаж позволит в конечном итоге снизить стоимость ОСАГО.

Пока что стоимость полиса, купленного в Интернете и в офисе страховой компании, не различается. Страховые компании ссылаются на закон об ОСАГО, который, по их мнению, не предусматривает разные тарифы для разных каналов продаж. «Если страховая компания установила определенную стоимость полисов в тарифном коридоре, который у нас существует, то по этой цене и должна продавать полисы и в офисе, и через агентов, и через Интернет», – объясняет Иванов из «РЕСО-Гарантии».

«Нет резона платить завышенную премию за ОСАГО, если полисы реализуются в электронном виде», – говорит Тюрников. По законодательству в структуре тарифа на

ОСАГО 20% приходится на расходы на ведение дел страховщиков, большая часть из которых – агентские комиссионные.

Советы автовладельцам

Тем, кто все же решил купить полис онлайн, нужно знать о нескольких тонкостях. Полис ОСАГО, купленный через Интернет, распечатывается на обычном принтере, а не на специальном бланке Гознака, что в дальнейшем может вызвать вопросы у сотрудников ГИБДД. «Большой вопрос в том, как такие полисы будет проверять ГИБДД, – рассуждает руководитель управления продаж «Страховые брокеры АСТ» Иннокентий Лукьянов. – На сегодняшний день у сотрудников нет приборов, с помощью которых можно проверить этот полис».

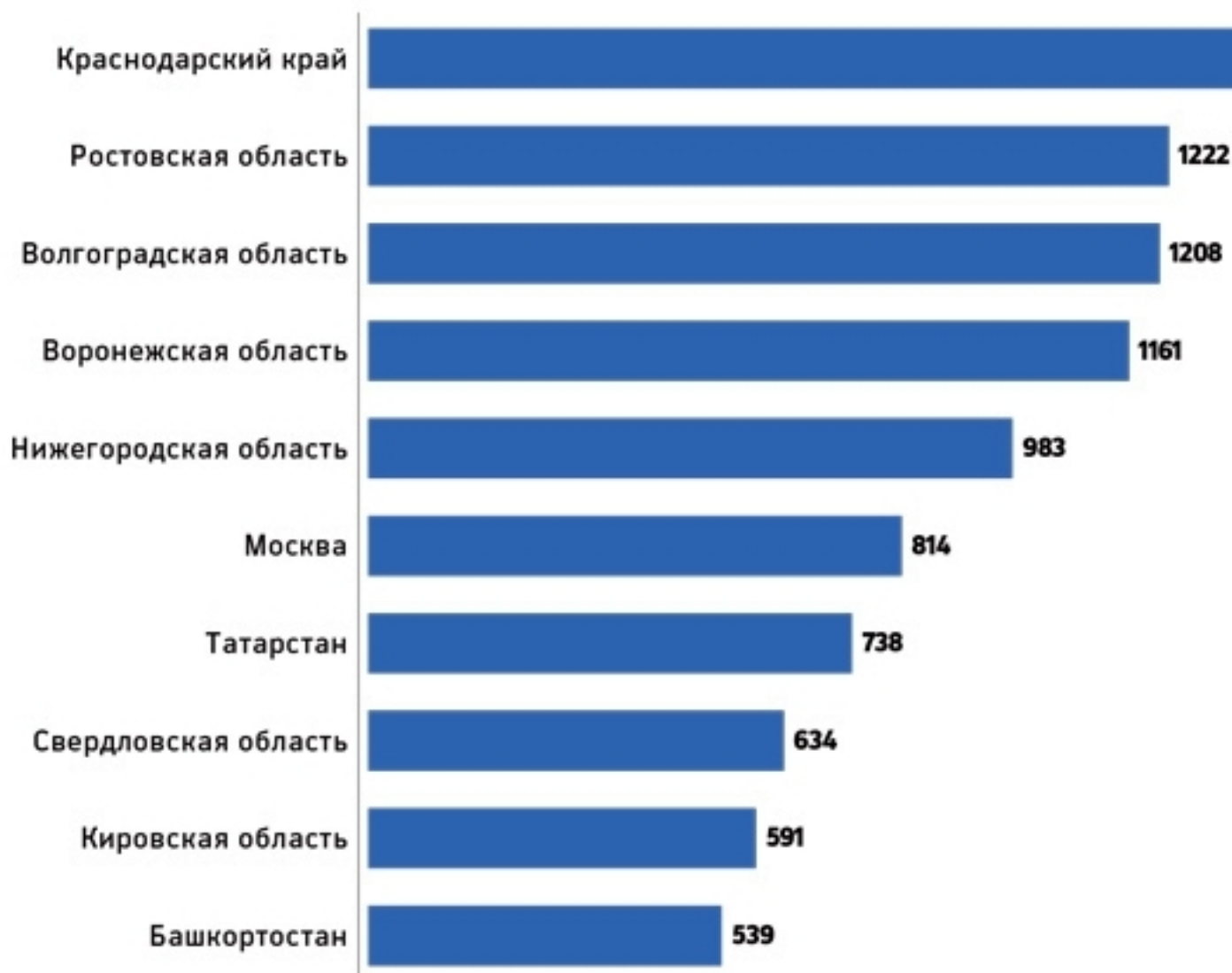
По словам Скоморохина, с этим действительно есть проблемы. Клиенты жалуются на то, что сотрудники ГИБДД очень скептически относятся к электронным распечаткам полисов. «К сожалению, в ГИБДД пока плохо знакомы с этими нововведениями, – сетует Скоморохин. – Поэтому сотрудник полиции должен либо на слово поверить в его законность, либо при наличии технической возможности направить запрос в базу РСА, которая подтвердила бы ему заключение договора».

Эксперты рекомендуют следовать нескольким советам. «При оформлении электронного договора ОСАГО необходимо проследить за тем, чтобы данные СТС или ПТС совпадали с теми, которые указаны в действующем полисе (поле «Вид документа»», – поясняет заместитель руководителя дирекции интернет-продаж САО «ВСК» Семен Евдокимов.

Серию и номер документа тоже необходимо указывать именно так, как они зафиксированы в действующем полисе. По такому же принципу вводится информация о VIN-коде. Кроме того, количество лошадиных сил необходимо указывать точно, без округлений, как в документах на автомобиль. Важно помнить, что вписать в полис можно будет только водителей, которые ранее уже были застрахованы по ОСАГО. Наконец, стоит приготовиться к тому, что процесс оплаты и получения полиса может оказаться длительным.

Какие регионы показали самые высокие продажи полисов ОСАГО через Интернет

Количество договоров на 29 октября



Источник: Российский союз автостраховщиков

Топ-10 страховщиков по страховым премиям

Компания

Заключенные договоры, тыс.

Страховые премии, млрд руб.

«Росгосстрах»

14528,4

67,71

«РЕСО-Гарантия»

4202,1

23,67

ВСК

2958,8

15,16

«Ингосстрах»

1886,8

12,09

«АльфаСтрахование»

1585,5

8,85

СОГАЗ*

1224,9

6,44

«УралСиб»

953,5

5,19

«Согласие»*

991,3

4,49

«ЮжУрал-АСКО»

828,4

3,73

«Ренессанс Страхование»

528,0

3,45

** На сайтах компаний «СОГАЗ» и «Согласие» нет функции покупки полиса ОСАГО онлайн.*

Данные приведены с 1 января по 16 ноября 2015 года.

Источник: Российский союз автостраховщиков

Источник: [РБК daily](#) , 17.11.15

Автор: Аликина Е.